

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 13. november 2024 blev i sag nr. 102076:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

PFA Pension
Marina Park
Sundkrogsgade 4
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har pensionsordning. Hun har i klageskema af 5/8 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg kan ikke se min pensionsopsparing på mit PFA eller i pensionsinfo. PFA har fjernet min pensionsopsparing jeg havde 1 lille million i 2022. Jeg har siden 2020 skrevet og skrevet og dette år har jeg klaget hver uge. De har slettet min opsparing og sat et beløb på 180.000 kr. jeg får udbetalt når jeg går på pension. De ændrer på mit kundenummer hver år og fjerner mine penge hver gang. I 2022 fjernede de min kapitalpension. Og det depot de indsatte hver måned til min faste udbetaling 2.500 kr. mine penge er væk. Kontoret er ændret og er min penge er reduceret hver gang eller forsvundet. Flere gange har jeg skrevet om indsigt og hvor min penge er, de svarer min forsikring er lavet om og de ikke kan gøre mere. Min bank har forsøgt uden de svarer på mail. Jeg har brækket nakken har en del men 15 juni 22. D. 10/3 2021 mistet jeg synet 10 dage og går konstant med solbriller. Min øjne kramper når jeg bruger pc. Kan kun 5 min en gang i mellem.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Fuldt overblik over min pensionsopsparing på 992.800. Og de bringer mine fulde kapitalpension der manglede 1840.000 kr. efter de skriver de vil udbetale 200.000 kr. i 2022 da der var godt afkast. Der skulle stå min 150.000 kr. på så vil der ikke ske nogen ændringer. Alt er forandret. De ændrer selv alt også depot indbetaling til min faste depot opsparing den er de stoppet med. Jeg har ikke underskrevet ændringer på min pensionsordning kun de 200.000 kr. udbetalt i 2022 som de opfordrede mig til. Fuldt overblik over min pension og renter med mere."

Klageren har den 20/8 2024 endvidere bl.a. anført:

Ankenævnet for Forsikring

2.

102076

"Hele forløbet har de ændret min forsikring uden min underskrift. Jeg er bange for jeg som nu at alt forsvinder. De skrev jeg kunne få udbetalt 200.000 kr. på min kapital pension og lade 184.000 kr. stå der hvor de indsætter mit depot hver måneds. Der var gode renter så jeg sagde ja i 2022. Jeg havde lige købt hus. Siden har der stået minus på min kapitalpension, gang på gang har jeg ringet og skrevet, uden hjælp. Uden det er blevet rettet op. De siger de har fået nyt system og jeg ikke har det jeg siger mere på Mit PFA.

Jeg har svær med smerter at takle dem det ved de. Mit syn er ikke til skærm mit øje kramper og bliver smerte fuldt når jeg er på pc. De har ændret min PFA mange gange jeg har ikke overblik over hvad jeg har på Mit PFA det kan jeg ikke få lov til heller min bank. De har forsøgt. De svarer dem ikke. Det er mange penge. Penge der er forsvundet, jeg er i konstant pres for min situation om mine pension dag."

I brev af 28/8 2024 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Police ...1771 blev oprettet den 1. juni 2004 via Klagers ansættelse hos ... Klager blev tilkendt invalidepension fra den 1. februar 2009. Pensionsbevis gældende pr. 1. juni 2004 fremlægges som Bilag 1.

I forbindelse med tilkendelse af udbetaling ved nedsat erhvervsevne og præmiefritagelse, har PFA foretaget en teknisk tilskrivning til Klagers depot.

Depotforøgelsen ved invaliditet og præmiefritagelse indsættes på policens depot for at sikre, at der er råd til policens forsikring ved tab af erhvervsevne, kapitalpensionsydelse, ratepensionsydelse, livspensionsydelse og dødsfaldsdækning.

PFA har talrige gange forsøgt at forklare Klager om den tekniske tilskrivning til Klagers opsparing, og at depotstørrelsen er forøget på grund af den tekniske tilskrivning.

Uanset depotets størrelse, er Klager berettiget til tarifydelserne på policen.

Police ...1771 blev flyttet til en ny IT-plattform den 1. november 2021 med policenummer ...8447.

Sagsfremstilling

For overblikkets skyld, har PFA valgt at opstille og besvare klagepunkterne hver for sig.

Klager kan ikke se sin opsparing på Mit PFA eller Pensionsinfo.

Det er korrekt, at Klager ikke kan se sin opsparing på forsiden af Mit PFA. Klager kan se et opsparingsregnskab for 2021, 2022, 2023 og 2024 samt sine garanterede ydelser/tarifydelser på Mit PFA. PFA har flere gange oplyst størrelserne af tarifydelserne til Klager, og at disse er uafhængige af depotets størrelse. Klager har for eksempel fået oplyst sine tarifydelser i november 2022 og i januar 2024.

Print af Klagers tarifydelser fra Mit PFA fremlægges som Bilag 2.

PFA fjerner Klagers opsparing, og Klager havde et depot på en lille mio. kr. i 2022

PFA fjerner ikke Klagers opsparing. Depotet bliver reduceret, da depotet betaler for Klagers løbende udbetaling ved tab af erhvervsevne og for at opretholde forsikringsdækningen ved død, samt alderspensionsydelse.

Klager får udbetalt 7.045 kr. pr. måned brutto på grund af nedsat erhvervsevne.

Klager fik derudover udbetalt 345.214 kr. fra sit depot den 5. maj 2022. Dokumentation for udbetalingen fremlægges som Bilag 3.

PFA har slettet Klagers opsparing, og fastsat størrelsen af Klagers kapitalpension

PFA har ikke slettet Klagers opsparing. I 2009 udgjorde Klagers depot inklusive den tekniske tilskrivning 2.249.703 kr. Heraf udgjorde Klagers opsparing 34.214 kr.

Tarifydelsen på Klagers Kapitalpension ved det fyldte 65. år udgør 188.432 kr.

Klager har flere gange bedt om indsigt, og PFA svarer, at selskabet ikke kan gøre mere

Klager har fået fuld indsigt i april 2024. Da Klager gentagne gange stiller enslydende spørgsmål til PFA, har PFA svaret, at Klagers spørgsmål er besvaret tidligere og henvist til de tidligere besvarelser af de samme spørgsmål.

Klager har derudover haft et møde med en pensionsrådgiver fra PFA i maj 2023.

Klager ønsker et fuldt overblik over sit depot på 992.800 kr. der mangler angiveligt 1.840.000 kr. Uanset depotets størrelse, er Klager berettiget til de tarifydelser, der fremgår af Bilag 2.

Klager mangler således ikke 1.840.000 kr. på sit depot.

Klager har ikke skrevet under på ændringer af sin pensionsordning, og ønsker et fuldt overblik over sin pension og renter med mere

PFA har ikke ændret på tarifydelserne på Klagers police. Klager kan se sine opsparingsregnskaber for 2021, 2022, 2023 og 2024 på Mit PFA.

Klager har fået tilsendt og kan se sine tarifydelser på Mit PFA. PFA har givet og giver dermed Klager mulighed for at få det ønskede overblik.

Konklusion

PFA har ikke fjernet indestående fra Klagers depot, og uanset depotets størrelse, er Klager berettiget til tarifydelserne fra policen."

Klageren har den 30/8 2024 til nævnet bl.a. bemærket:

"De ringede og skrev i 2022 jeg havde 457.000 kr. på min kapitalpension og jeg havde mulighed for at få udbetalt 200.000 kr. bare der blev 150.000 kr. tilbage på min kapitalpension hvor de hidtil har sat min depot in på 2.200 kr. hver måneds. siden jeg fik min udbetaling, har der stået minus på den konto uden jeg har fået en forklaring. Jeg kan ikke se den faste indbetaling på min kapitalpension heller ikke renter.

Ankenævnet for Forsikring

4.

102076

Jeg talte med dem i telefonen om overstående. De bekræftede i telefonen at der ikke ville ske nogle ændring i Mit PFA aftale. Min pensionsopsparing jeg få udbetalt når jeg går på pension har ikke noget at gøre med min kapitalpension om de har sat depot ind på og som har givet renter siden 2004 hvor aftale blev oprettet.

Min opsparinger er pludseligt væk. Jeg er grædefærdig og er fyldt med afmagt. Jeg har aldrig kunne se min fulde opsparing efter de har skiftet nyt system de sidste mange år. Så er policen ændret og min opsparinger er væk og der står minus og ingen penge på min pensionsopsparing eller på min kapitalpension. Efter udbetaling stod der kort 184.000 kr. efter udbetalingen i 2022 de sagde der var

mange renter derfor ville det være muligt det år. Siden forsvandt de 184.000 kr. 3 uge efter og siden minus på kapital pension og om pensionsopsparing til betaling når jeg er 67 år er under 100.000 kr. den var på min 667.000 kr. uden renter i 2017. Min bank forsøgte jeg har forsøgt mange gange og skrive og ringe. Jeg har problemer på pc med mit syn. Siden jeg brækket nakke og fik skadet mit syn. Fuldt overblik med renter og indbetalinger vil de ikke sende til mig. Jeg har forsøgt at få min pensionsordning på min pension info det har de ikke ville fra start. Det giver afmagt. Håber på hjælp og retfærdighed."

Klageren har den 2/9 2024 til nævnet bl.a. bemærket:

"Oversigt over PFA. Pensions til udbetaling er i 2022 864.000 kr. Den er væk. Og kapitalpension er også væk. Efter udbetaling i 2022 hvor der stod 184.000 kr. tilbage. Må PFA slette og ændre ens pension? Må de ændre at depot indbetaling så de kun fastholder min udbetalingen, da det ikke er aftalen. Må PFA skjule det min pensionsopsparing fra skat og fra min pension info. Og fra mig. Kan jeg flyttet min formue pension FRA PFA til min Bank i ... når min penge komme frem igen."

Klageren har den 5/9 2024 til nævnet bl.a. bemærket:

"PFA har ændret min forsikring. Min pension er nu helt væk omkring min udbetaling når jeg går på pension. De ændrer mine vilkår og penge er væk."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Af udskrift nr. 1 for police ...1771 fra juli 2004 fremgår bl.a.:

"

INDBETALINGER	
Præmie:	17.894,04 kr. årligt.
	Præmien regnes som 12,00% af indkomsten.
	Præmien betales månedligt forud hver den 1. i måneden med 1.491,17 kr.
	Af den månedlige præmie anvendes:
	- 287,30 kr. til solidarisk dækning
	- 121,39 kr. til dækning ved kritisk sygdom
	Sidste præmie betales 1/3 2034.
Præmiefritagelse:	Ved invaliditet ydes præmiefritagelse, jf. dog under "Specielt".

Ankenævnet for Forsikring

5.

102076

UDBETALINGER			
		Grund- udbetaling i % af indkomst	Grund- udbetaling i kr.
Ved pensionering pr. 1/4 2034 – ■ år			
Beregnet årlig indkomst pr. 1/4 2034 udgør 270.105 kr.			
Engangsbeløb – i nutidsværdi		259,2	700.202 387.839
Rate, der udbetales i en garantiperiode på 10 år	årligt	0,2	529
– i nutidsværdi	årligt		293
– heraf udgør nuværende tarifudbetaling:			
Engangsbeløb			451.214
Ved eventuel invaliditet pr. 1/6 2004			
Invalid pension indtil 1/4 2034 iht. særlig policebestemmelse	årligt	0,0	0
Solidarisk invalid pension indtil 1/4 2034 iht. særlig policebestemmelse	årligt	40,0	59.647
jlf. dog "Specielt"			

Af depotregnskab fra 2009 fremgår bl.a.:

Police ■ 1771	
Depot pr. 01/01 2009	12.952
Depottillæg	38
Gebyr	-12
Rente af depot	25
Depot pr. 01/02 2009	13.003
Depotforøgelse ved invaliditet og præmiefritagelse	2.265.935
Overført fra Individuel KundeKapital	33
Udbetalt pension	-88.440
Forsikringsdækning	-1.487
Gebyr	-539
Rente af depot	61.198
Depot pr. 31/12 2009 incl. vort invalidepensions-depot	2.249.703
Depotet har fået tilført et tilskud (vort invalidepensions-depot) til vor fremtidige dækning af din invalidepension. Denne del af depotet bortfalder, hvis invalidepensionen stoppes, eller du afgår ved døden.	
Depot pr. 31/12 2009, som policens værdi	34.214

Af depotoversigt fra 2015 fremgår bl.a.:

Police ■ 1771	
Depot pr. 01/01 2015 incl. vort invalidepensions-depot	1.806.406
Udbetalt pension	-84.528
Depottillæg	1.291
Gebyr	-696
Rente af depot	29.795
Depot pr. 31/12 2015 incl. vort invalidepensions-depot	1.752.268
Depotet har fået tilført et tilskud (vort invalidepensions-depot) til vor fremtidige dækning af din invalidepension. Denne del af depotet bortfalder, hvis invalidepensionen stoppes, eller du afgår ved døden.	
Depot pr. 31/12 2015, som policens værdi	122.881

Ankenævnet for Forsikring

6.

102076

Af dækningsoversigt for 2017 fremgår bl.a.:

"

Ved pensionering	
- tarifudbetalingen udgør	
Engangsbeløb	649.401
Pension indtil 1/4 2044 årligt	48
Pensionerings- eller ophørsdato 1/4 2034	

"

Af brev af 5/5 2022 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Din udbetaling fra PFA Pension

Efter aftale med dig udbetaler vi nu en engangsudbetaling. Her kan du se, hvordan vi har beregnet udbetalingen, og hvor mange penge du får.

Ordning ...8447	345.214,25 kr.
- afgift	<u>-138.080,00 kr.</u>
Du får udbetalt	207.134,25 kr."

Af opsparingsregnskab for 2024 fremgår bl.a.:

"

Poster	Beløb
Samlet værdi af opsparing pr. 01.01.2024 ⓘ	921.392,53 kr.
Udbetaling ⓘ	-14.090,00 kr.
Betaling for forsikringer	209,60 kr.
Betaling for administration og service mv.	-371,86 kr.
Afkast inkl. tilskrevet KundeKapital forrentning ⓘ	1.802,70 kr.
Afregnet pensionsafkastskat ⓘ	-275,81 kr.
Samlet værdi af opsparing pr. 07.02.2024 ⓘ	908.667,16 kr.
Samlet værdi af opsparing ved ophør af invalidepension	-31.513,44 kr.

"

Af en udskrift fra selskabets hjemmeside fremlagt af selskabet fremgår bl.a.:

"Tarifudbetalinger i PFA Gennemsnitsrente

...

Kapitalpension, engangsbeløb, efter du er fyldt ... år, den 01.04.2034	188.430 kr.
--	-------------

Ankenævnet for Forsikring

7.

102076

En ratepension giver dig en månedlig udbetaling i en periode på 10 år, Fra du er fyldt ... år. Du kan her se din årlige udbetaling	1.209 kr.
Livspension, løbende udbetaling i 10 år efter du er fyldt ... år, fra den ... 2034 årligt	38 kr."

Nævnet udtaler:

Klageren har traditionel pensionsordning i gennemsnitsrente og med garanterede udbetalinger. Ordningen er oprettet i juli 2004, og hovedparten af opsparingen er en kapitalpension. Klageren har i en årrække modtaget ydelser fra selskabet og fået præmiefritagelse for tab af erhvervsevne. I maj 2022 fik klageren en delvis udbetaling af sin kapitalpension på 345.214,25 kr. før statsafgift.

Klageren har anført, at selskabet har fjernet hendes opsparing fra pensionsdepotet. Hun har anført, at hun i 2022 havde en opsparing på lidt under 1 mio. kr., som nu er væk, idet værdien af opsparingen er negativ. Klageren har anført, at hun fik udbetalt ca. 200.000 kr. i 2022, men at hun ikke har skrevet under på, at pensionsordningen skulle ændres. Klageren ønsker, at selskabet genopretter pensionsordningen og giver hende fuldt overblik over pensionsopsparingen. Hun kan ikke se pensionsopsparingen på Mit PFA eller i pensionsinfo.

Selskabet har anført, at der ved tilkendelse af dækning for erhvervsevnetab er sket en teknisk tilskrivning til klagerens opsparingsdepot. I 2009 udgjorde depotet inklusive den tekniske tilskrivning 2.249.703 kr., hvoraf klagerens opsparing udgjorde 34.214 kr. Den tekniske depotforøgelse anvendes til løbende at betale for erhvervsevnetabsydelsen og ordningens pensioner og forsikringer. Den tekniske depotforøgelse reduceres således med tiden, men det er ikke udtryk for, at selskabet fjerner klagerens opsparing. Selskabet har anført, at klageren har en garanteret udbetaling fra sin kapitalpension på 188.430 kr. før skat pr. 1/4 2034, hvilket klageren vil modtage uanset størrelsen på depotet på udbetalingstidspunktet. Selskabet har ikke ændret på de garanterede udbetalinger (tarifudbetalingerne). Selskabet har anført, at klageren kan se opspa-

ringsregnskaber for 2021-2024 og sine garanterede ydelser på Mit PFA, hvor hun således kan få det ønskede overblik.

Det fremgår af policeudskrift nr. 1 fra juli 2004, at den garanterede udbetaling (tarifudbetalingen) for kapitalpensionen udgør 451.214 kr. ved pensionering den 1/4 2034.

Det fremgår af udskrift fra selskabets hjemmeside: "Tarifudbetalinger i PFA Gennemsnitsrente ... Kapitalpension, engangsbeløb, efter du er fyldt ... år, den 01.04.2034 ... 188.430 kr.".

Det fremgår af opsparingsregnskab pr. 7/2 2024, at "Samlet værdi af opsparing pr. 07.02.2024 ... 908.667,16 kr. ... Samlet værdi af opsparing ved ophør af invalidepension ... -31.513,44 kr.".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har sandsynliggjort, at selskabet har begået fejl ved håndteringen af klagerens pensionsordning. Nævnet finder, at der ikke er grundlag for at pålægge selskabet at fremlægge yderligere oplysninger om pensionsordningen til klageren.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det fremgår af udskriften, at klageren har en kapitalpension, hvor den garanterede udbetaling pr. 1/4 2034 udgør 188.430 kr. Nævnet bemærker, at klageren i 2022 fik udbetalt en del af kapitalpensionen, hvorfor den garanterede udbetaling pr. 1/4 2034 i den forbindelse er blevet reduceret i forhold til tidligere.

Nævnet har også lagt vægt på selskabets redegørelse for, at der ved tilkendelse af erhvervsevnetabsdækning er sket en teknisk tilskrivning på depotet, der skal sikre, at der er råd til ordningens ydelser, pensioner og forsikringer. Klageren har fremlagt depotoversigter, hvor den tekniske tilskrivning fremgår. Nævnet bemærker, at den beskrevne fremgangsmåde er en sædvanlig måde at håndtere en tilkendt erhvervsevnetabsdækning på ved en pensionsordning som klagerens.

Ankenævnet *for* Forsikring

9.

102076

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Hans-Jørgen Nymark Beck